



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

CARTA - DECLARAÇÃO DO CONSUMIDOR

Número de Atendimento: 2507056400100060301

Eu, **THALIS ALVES BRASIL**, declaro estar de acordo com o conteúdo da Tratativa Carta abaixo e ciente de que devo proceder conforme as seguintes orientações:

DOS FATOS:

O(A) consumidor(a) acima compareceu a este Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor e registrou os seguintes fatos:

Relato:

O consumidor informa que era titular do plano de atividade física TotalPass, e foi comunicado pela própria empresa TotalPass de que o referido plano seria cancelado, com encerramento previsto para a data de 09 de julho de 2025. Na ocasião, o consumidor recebeu notificação formal confirmando o cancelamento.

No entanto, já no dia seguinte, após ter aderido ao novo plano Wellhub, o consumidor foi surpreendido com nova notificação da TotalPass, informando que o plano anterior havia sido renovado automaticamente por mais um mês, sendo, inclusive, efetuada a cobrança do valor correspondente em seu cartão de crédito.

Em busca de esclarecimentos, o consumidor entrou em contato com a TotalPass por e-mail, relatando o ocorrido. Como resposta, foi informado de que não havia registro do cancelamento em seus sistemas, o que contradiz a notificação anteriormente enviada pela própria empresa.

Diante da ausência de resolução direta e da continuidade da cobrança, o consumidor recorreu ao PROCON a fim de obter mediação e buscar uma solução.

Pedido: O reembolso integral do valor cobrado, tendo em vista que o cancelamento foi previamente comunicado e confirmado pela TotalPass.

DATA DE RETORNO: 01/08/2025, às 10:00 horas

ATENÇÃO:

1. Se até a data de retorno o(s) fornecedor(es) não solucionar o seu problema, você deverá retornar a este órgão no horário e dia assinalados acima;



PROCON
PROGRAMA MUNICIPAL DE DEFESA DO CONSUMIDOR
MARACANAÚ

GOVERNO MUNICIPAL DE MARACANAÚ – CEARÁ
COORDENADORIA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR
PROCON MARACANAÚ

2. **IMPORTANTE:** O dia do retorno **NÃO SE TRATA DE AUDIÊNCIA**, uma vez que neste dia, somente você, consumidor(a), estará presente. Na oportunidade, analisaremos se há proposta de acordo feita pelo(s) fornecedor(es) e se sua reclamação tem fundamentação para continuar tramitando neste órgão, para, então, marcarmos sua audiência com o(s) fornecedor(es);
3. Você deverá chegar impreterivelmente no horário marcado, pois o não comparecimento na data e horário acima indicados implicará no **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;
4. Caso haja pendência de documentação no seu atendimento, a mesma deverá ser apresentada no dia do retorno, sob pena de **ARQUIVAMENTO** de sua consulta;

Maracanaú/CE, 21 de Julho de 2025.

Consumidor(a): _____
THALIS ALVES BRASIL